

## Regulamin świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego urządzeń Zortrax

(Wersja 1.0)

### 1. Definicje

- 1) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego Urządzeń marki Zortrax;
- 2) **Zortrax** – Zortrax S.A. z siedzibą w Olsztynie (10-409) przy ul. Lubelska 34, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000499608, NIP 524-27 56-595, Nr BDO: 000535813, o kapitale zakładowym w wysokości 11 542 250 zł, opłaconym w całości,
- 3) **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, i która zamierza zawrzeć lub zawarła z Zortrax umowę na wykonanie Usługi serwisowej lub usługi diagnostycznej;
- 4) **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, który dokonuje czynności prawnej z Zortrax niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 5) **Urządzenie** – urządzenie marki Zortrax;
- 6) **Usługa, Usługa serwisowa** – odpłatna usługa serwisu pogwarancyjnego Urządzenia polegająca, w szczególności na jego konserwacji, kalibracji, naprawie lub regeneracji;
- 7) **Zgłoszenie** – zgłoszenie dokonane przez Klienta za pośrednictwem formularza <https://support.zortrax.com/support-form/>;
- 8) **Umowa** - umowa zawarta na odległość w rozumieniu ustawy o Prawach konsumenta, której przedmiotem jest świadczenie Usługi przez Zortrax na rzecz Klienta;
- 9) **Technical/Customer Support** – dział Zortrax odpowiedzialny za kontakt z Klientem w sprawach związanych z obsługą Zgłoszeń przesyłanych przez Klientów za pośrednictwem formularza <https://support.zortrax.com/support-form/>;
- 10) **Technical Service** – dział Zortrax odpowiedzialny za realizację Usługi serwisowej zleconej przez Klienta;
- 11) **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót;
- 12) **Dane osobowe** - informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”)

### 2. Postanowienia ogólne

- 1) Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego urządzeń marki Zortrax przez Zortrax zgłaszanych za pośrednictwem strony <https://support.zortrax.com/support-form/>
- 2) Korzystającym z usług może być osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, której odrębne przepisy przyznają zdolność prawną.
- 3) Warunkiem korzystania z usług jest akceptacja Regulaminu.
- 4) Kontaktując się poprzez formularz <https://support.zortrax.com/support-form/> Klient potwierdza, iż zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu, oraz że go w pełni akceptuje, a także zobowiązuje się przestrzegać jego postanowień.

- 5) Przedsiębiorcą świadczącym usługi na rzecz Klientów jest Zortrax.
- 6) Z Zortrax można skontaktować się w następujący sposób:
  - a) pisemnie pod adresem: Zortrax S.A., ul. Lubelska 34, 10-409 Olsztyn, Polska.
  - b) poprzez adres e-mail: [office@zortrax.com](mailto:office@zortrax.com) lub [support@zortrax.com](mailto:support@zortrax.com)
  - c) poprzez formularz kontaktowy dostępny pod adresem: <https://zortrax.com/pl/contact/>
  - d) telefonicznie : +48 89 672 40 01
- 7) Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do Konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających z usług oferowanych przez Zortrax za pośrednictwem strony <https://support.zortrax.com/support-form/>, chyba że dane postanowienie Regulaminu stanowi inaczej i jest skierowane wyłącznie do Konsumentów albo do przedsiębiorców.
- 8) Regulamin jest integralną częścią umowy zawieranej z Klientem.

### 3. **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

- 1) Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Zortrax:
  - a) komputer lub inne urządzenie multimedialne z działającą przeglądarką internetową,
  - b) dostęp do Internetu,
  - c) aktywne konto poczty elektronicznej,
  - d) włączona obsługa Javascript i plików Cookies.
- 2) Korzystanie przez Klienta z usług za pośrednictwem strony <https://support.zortrax.com/support-form/> nie wymaga rejestracji i założenia konta.
- 3) Klient jest zobowiązany do:
  - a) korzystania z usług Zortrax w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami,
  - b) podania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
- 4) Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, a także zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych Zortrax.
- 5) Zortrax informuje, iż korzystanie z usług świadczonych elektronicznie może wiązać się z zagrożeniem po stronie każdego użytkownika sieci Internet, polegającym na możliwości wprowadzenia do systemu teleinformatycznego Klienta szkodliwego oprogramowania oraz pozyskania i modyfikacji jego danych przez osoby nieuprawnione. Z tego względu Zortrax zaleca Klientom stosowanie właściwych środków technicznych, które zminimalizują ryzyko wystąpienia takich zagrożeń, a w szczególności oprogramowania antywirusowego i zapory sieciowej typu firewall.
- 6) Zortrax informuje, że na jego stronie [zortrax.com](https://zortrax.com) wykorzystuje się pliki Cookies. Zasady ich wykorzystania reguluje Polityka Prywatności dostępna na stronie Zortrax pod adresem: [zortrax.com](https://zortrax.com).
- 7) Koszty korzystania z Internetu, w tym koszty transmisji danych wymaganych do korzystania z usług Klient ponosi we własnym zakresie na podstawie umów zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi lub innym dostawcą Internetu. Zortrax nie ponosi odpowiedzialności za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnych do korzystania z Usług.

#### **4. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

- 1) Za pośrednictwem formularza dostępnego pod adresem <https://support.zortrax.com/support-form/> Zortrax umożliwia Klientom korzystanie z usługi serwisu pogwarancyjnego Urządzeń.
- 2) Świadczenie usług odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 3) Usługi realizowane są dla Klientów z obszaru całego świata, przy czym Zortrax może odmówić przyjęcia Zgłoszenia, w sytuacji gdy z powodu ograniczeń transportowych brak jest możliwości dostarczenia Urządzenia do Zortrax i jego późniejszego zwrotu do Klienta.
- 4) Usługi świadczone są przez Zortrax odpłatnie.
- 5) Usługi dotyczą Urządzeń, które wskutek upływu czasu nie są objęte gwarancją lub rękojmią Zortrax albo gdy zakres usługi nie jest objęty gwarancją lub rękojmią Zortrax.

#### **5. Zgłoszenie wykonania Usługi i zawarcie Umowy**

- 1) Zgłoszenia konieczności wykonania Usługi Klient dokonuje poprzez formularz: <https://support.zortrax.com/support-form/>. Przesłanie Zgłoszenia nie rodzi po stronie Klienta obowiązku złożenia zamówienia na Usługę.
- 2) W formularzu Zgłoszenia należy podać takie dane jak: imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia, adres zamieszkania Klienta (w przypadku Klienta będącego przedsiębiorcą – adres siedziby), adres e-mail do kontaktu, numer telefonu kontaktowego, nazwę przedsiębiorstwa - gdy Zgłoszenia dokonuje Klient będący przedsiębiorcą, informacje o Urządzeniu (model urządzenia, wersja oprogramowania, data zakupu, numer seryjny), opis usterki, materiały ilustrujące usterkę.
- 3) Przesłanie Zgłoszenia wymaga zaakceptowania Regulaminu.
- 4) Wszelka korespondencja elektroniczna prowadzona z Klientem w ramach dokonanego Zgłoszenia jest kierowana na adres e-mail Klienta podany w Zgłoszeniu.
- 5) Zortrax nie odpowiada za podanie błędnych danych teleadresowych przez Klienta.
- 6) Po przesłaniu Zgłoszenia pracownik Technical/Customer Support może poprosić Klienta telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej o dodatkowe informacje, w tym np.: zdjęcia uszkodzonego elementu lub szczegółowy opis usterki.
- 7) Potwierdzenie dokonania Zgłoszenia wraz z jego treścią i Regulaminem w formacie PDF przesyłane jest automatycznie na adres e-mail Klienta. W treści potwierdzenia dokonania Zgłoszenia podany zostanie adres e-mail do kontaktu z działem Technical/Customer Support.
- 8) Po weryfikacji Zgłoszenia dział Technical/Customer Support przesyła na adres e-mail Klienta potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia. Potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia zawiera informację o:
  - a) możliwości dostarczania Urządzenia do Zortrax za pośrednictwem firmy kurierskiej współpracującej z Zortrax,
  - b) wysokości opłat za transport Urządzenia w obie strony,
  - c) wysokości opłaty za diagnostykę Urządzenia celem określenia stanu technicznego Urządzenia, w tym przyczyn nieprawidłowej pracy,
  - d) danych Zortrax do dokonania opłat, o których mowa powyżej.
- 9) Klient zobowiązany jest do dokonania opłat, o których mowa w ppkt 8 powyżej w terminie 7 dni od daty otrzymania potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia.
- 10) Po otrzymaniu potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia i po uprzednim zawiadomieniu działu

Technical/Customer Support, Klient ma prawo dostarczyć Urządzenie do Zortrax korzystając z własnych przewoźników. W takim przypadku, Klient obowiązany jest uiścić opłatę za diagnostykę Urządzenia oraz połowę opłaty za transport. Przedmiotowe opłaty należy uiścić z zachowaniem terminu, o którym mowa w ppkt 9 powyżej, przed dostarczeniem Urządzenia do Zortrax. Opłata za transport ma na celu pokrycie kosztów zwrotu Urządzenia do Klienta.

- 11) Z chwilą otrzymania opłaty za diagnostykę i transport dochodzi do zawarcia umowy o realizację usługi diagnostycznej. Po zaksięgowaniu opłat Zortrax niezwłocznie przesyła Klientowi na jego adres e-mail potwierdzenie zawarcia umowy o realizację usługi diagnostycznej. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej umowy o realizację usługi diagnostycznej następuje poprzez przesłanie na e-mail Klienta potwierdzenia zawarcia umowy. Na zasadach określonych w punkcie 10 Regulaminu Konsument ma prawo odstąpić od umowy.
- 12) Urządzenie powinno być dostarczone do Zortrax lub przekazane firmie kurierskiej współpracującej z Zortrax w terminie 14 dni od daty dokonania płatności opłat za diagnostykę i transport.
- 13) Urządzenia dostarczone do Zortrax bez dokonania Zgłoszenia lub bez wymaganych opłat za diagnostykę i transport nie będą przyjmowane.
- 14) W przypadku nieterminowego dokonania przez Klienta opłat za diagnostykę i transport Zortrax zastrzega sobie prawo do anulowania Zgłoszenia.
- 15) Odbiór Urządzenia przez firmę kurierską współpracującą z Zortrax następuje z miejsca wskazanego przez Klienta w Zgłoszeniu i w terminie z nim uzgodnionym.
- 16) Na czas transportu Urządzenie powinno być odpowiednio zabezpieczone przed uszkodzeniami. Zortrax zaleca stosowanie oryginalnych opakowań. Wszelkie informacje dotyczące sposobu pakowania Urządzenia dostępne są na stronie [www.zortrax.com](http://www.zortrax.com) w zakładce Support Center.
- 17) Zortrax nie odpowiada za szkody wynikłe podczas transportu organizowanego przez Klienta oraz z powodu nieodpowiedniego zapakowania Urządzenia.
- 18) Po otrzymaniu Urządzenia dział Technical Service przystępuje do wstępnej oceny technicznej Urządzenia i sporządzenia oferty na wykonanie Usługi.
- 19) W terminie do 7 dni roboczych od daty otrzymania Urządzenia Technical/Customer Support przesyła Klientowi informację o wykrytych wadach i usterkach Urządzenia oraz ofertę zawarcia Umowy na świadczenie Usługi stosownej do Zgłoszenia Klienta i oceny technicznej Urządzenia. W przypadkach wyjątkowych termin wskazany w zdaniu pierwszym może ulec wydłużeniu, a Zortrax poinformuje Klienta o powstałym opóźnieniu i nowym terminie.
- 20) W zależności od rodzaju Usługi oferta zawiera informacje o:
  - a) przewidywanym czasie wykonania Usługi,
  - b) wysokości wynagrodzenia Zortrax za wykonanie Usługi,
  - c) danych do dokonania płatności za Usługę.
- 21) Klient uprawniony jest do nieprzyjęcia oferty Zortrax i rezygnacji z wykonania Usługi albo do zaakceptowania oferty zawarcia Umowy na świadczenie Usługi.
- 22) Oferta wiąże Zortrax przez okres 7 dni od dnia jej przekazania Klientowi. Po bezskutecznym upływie powyższego terminu oferta wygasa, a Zortrax zwraca Urządzenie na adres Klienta podany w Zgłoszeniu, bez wykonania Usługi.
- 23) Klient przesyła potwierdzenie przyjęcia oferty Zortrax za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email Zortrax wskazany w potwierdzeniu dokonania Zgłoszenia.

- 24) W przypadku przyjęcia oferty Zortrax, Klient zobowiązany jest dokonać płatności wynagrodzenia Zortrax za wykonanie Usługi w wysokości wskazanej w ofercie, w terminie 7 dni od dnia jej złożenia Klientowi. W sytuacji braku zapłaty wynagrodzenia Urządzenie jest odsyłane do Klienta, bez wykonania Usługi.
- 25) Z chwilą otrzymania wynagrodzenia za Usługę w pełnej wysokości zostaje zawarta Umowa między Klientem a Zortrax.
- 26) Po zaksięgowaniu wynagrodzenia Zortrax niezwłocznie przesyła Klientowi na jego adres e-mail potwierdzenie zawarcia Umowy na świadczenie Usługi. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy następuje poprzez przesłanie na e-mail Klienta potwierdzenia zawarcia Umowy.
- 27) Po zawarciu Umowy Usługa jest świadczona na zasadach i warunkach opisanych w Regulaminie i ofercie.
- 28) Na zasadach określonych w punkcie 10 Regulaminu Konsument ma prawo odstąpić od zawartej Umowy.
- 29) Zortrax zastrzega, że termin wykonania Usługi wskazany w ofercie może ulec wydłużeniu w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Zortrax, np.: w przypadku wystąpienia opóźnień w dostawie zamówionych części zamiennych, które są niezbędne do przeprowadzenia naprawy oraz innych zakłóceń spowodowanych okolicznościami sił wyższych jak klęski żywiołowe, niepokoje społeczne, strajki, pożary. W przypadku wystąpienia opóźnienia Zortrax informuje Klienta o powstałym opóźnieniu i przewidywanym nowym terminie wykonania Usługi.
- 30) W przypadku gdy w trakcie wykonywania Usługi dział Technical Service wykryje wady, usterki nieobjęte zakresem Umowy zawartej z Klientem, Zortrax poinformuje o tym Klienta oraz prześle mu dodatkową ofertę rozszerzającą zakres Usługi. W takim przypadku postanowienia ppkt. 19 i następne stosuje się odpowiednio.
- 31) Po zrealizowaniu Usługi Zortrax przesyła na adres e-mail Klienta informację o jej wykonaniu, a Urządzenie jest niezwłocznie odsyłane do Klienta.
- 32) Zortrax zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy na świadczenie Usługi w terminie 40 dni od dnia zawarcia Umowy, w szczególności w następujących przypadkach:
- a) gdy po wykonaniu czynności serwisowych stwierdzone wady lub usterki nie ustają i wykonanie Usługi przywracającej pełną sprawność Urządzenia jest niemożliwe,
  - b) gdy Klient nie zgodził się na wykonanie przez Zortrax innych dodatkowych usług, bez których prawidłowe wykonanie zamówionej Usługi nie jest możliwe.
- W takim przypadku Zortrax niezwłocznie zwróci Klientowi Urządzenie bez wykonania Usługi oraz otrzymane od niego wynagrodzenie. Zwrot Urządzenia następuje na koszt Zortrax.
- 33) W każdym przypadku zwrot Urządzenia przez Zortrax następuje na adres Klienta podany w Zgłoszeniu. Zmiana adresu do odesłania Urządzenia może być dokonana po wcześniejszym uzgodnieniu z Zortrax.
- 34) Części wymontowane w związku z naprawą Urządzenia są zwracane Klientowi wyłącznie na jego żądanie zgłoszone w potwierdzeniu przyjęcia oferty Zortrax. W przypadku braku takiego żądania wymienione części są przekazywane do utylizacji lub recyklingu.

## **6. Gwarancja na Usługę**

- 1) Zortrax udziela gwarancji na wykonaną Usługę i wymienione części na okres 3 miesięcy od daty wydania Urządzenia Klientowi, z zastrzeżeniem ppkt 3.
- 2) Wady fizyczne wymienionych części lub wadliwie wykonana Usługa ujawnione w okresie gwarancji będą usuwane przez Zortrax bezpłatnie w możliwie krótkim terminie nieprzekraczającym 14 dni od daty uznania zgłoszenia reklamacyjnego przez Zortrax i dostarczenia urządzenia do Zortrax. Gwarancja

obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w wymienionych częściach lub wynikających z nieprawidłowo wykonanej usługi.

3) Gwarancją nie są objęte w szczególności:

- a) uszkodzenia powstałe z przyczyn zewnętrznych, na przykład, uszkodzenia mechaniczne,
- b) uszkodzenia spowodowane zjawiskami atmosferycznymi, zanieczyszczeniami, zalaniem, zawilgoceniem lub kondensacją pary wodnej,
- c) uszkodzenia powstałe wskutek wyładowań atmosferycznych oraz nieprawidłowego napięcia sieci,
- d) uszkodzenia wynikłe w procesie nieautoryzowanej naprawy Urządzenia,
- e) uszkodzenia powstałe wskutek nieprzeprowadzania lub nieprawidłowego wykonania konserwacji Urządzenia,
- f) uszkodzenia powstałe wskutek nieautoryzowanej aktualizacji bądź zmiany oprogramowania wewnętrznego Urządzenia,
- g) uszkodzenia powstałe wskutek stosowania Urządzenia niezgodnie z przeznaczeniem,
- h) części, które zużywają się w trakcie normalnej pracy eksploatacyjnej i wymagają okresowej wymiany,
- i) uszkodzenia powstałe wskutek stosowania materiałów eksploatacyjnych w tym materiałów do druku w sposób nieprawidłowy,
- j) uszkodzenia powstałe wskutek stosowania materiałów eksploatacyjnych innych niż zalecane przez Zortrax jako producenta Urządzenia.

## 7. Postępowanie reklamacyjne

1) Reklamacje można składać:

- a) pisemnie na adres: Zortrax S.A. , ul. Lubelska 34, 10-409 Olsztyn, Polska;
- b) za pośrednictwem formularza dostępnego pod adresem <https://support.zortrax.com/support-form/>;
- c) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email : [support@zortrax.com](mailto:support@zortrax.com),

2) W reklamacji należy podać następujące dane: (1) dane kontaktowe składającego reklamację, (2) przedmiot i przyczynę reklamacji oraz (3) żądanie.

3) Ustosunkowanie się do reklamacji przez Zortrax następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

4) Odpowiedź na reklamację Zortrax przekazuje Klientowi na papierze lub formie elektronicznej na wskazany przez Klienta adres e-mail.

## 8. Sposoby i terminy płatności

1) Zortrax zapewnia Klientom następujące sposoby płatności:

- a) płatność z góry przelewem bezpośrednio na rachunek bankowy Zortrax,
- b) płatność z góry przelewem poprzez zewnętrzny system płatności PayPal, obsługiwany przez PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349);

2) Klient obowiązany jest do dokonania płatności w następujących terminach :

- a) w przypadku płatności opłat za diagnostykę i za transport Urządzenia – 7 dni od dnia otrzymania potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia,
- b) w przypadku płatności wynagrodzenia za Usługę - 7 dni od dnia otrzymania oferty na zawarcie Umowy na wykonanie Usługi.

3) Klient wyraża zgodę na wystawienie przez Zortrax faktury elektronicznej w formie pliku pdf oraz jej wysłanie na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej.



**9. Postanowienia dotyczące Klienta niebędącego Konsumentem**

- 1) Odpowiedzialność Zortrax w stosunku do Klienta niebędącego Konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia - do wysokości wartości Urządzenia przekazanego Zortrax w celu wykonania Usługi. Nadto, w stosunku do Klienta niebędącego Konsumentem wyłącza się odpowiedzialność Zortrax z tytułu utraconych korzyści.
- 2) Regulamin oraz umowy podlegają prawu polskiemu.
- 3) Wszelkie spory powstałe pomiędzy Zortrax a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Zortrax.

**10. Prawo Konsumenta do odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta**

- 1) Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Odstąpienie nie wiąże się obowiązkiem ponoszenia przez Konsumenta jakichkolwiek kosztów, z wyjątkiem tych określonych w ppkt 7 poniżej.
- 2) Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.
- 3) Konsument może odstąpić od umowy, składając Zortrax oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. Oświadczenie o odstąpieniu można przysyłać na adres siedziby Zortrax lub adres e-mail: [support@zortrax.com](mailto:support@zortrax.com).
- 4) Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby Konsument wysłał oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu wskazanego powyżej. Jeżeli oświadczenie przesłano na adres e-mail Zortrax, po jego otrzymaniu Zortrax niezwłocznie prześle potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy pocztą elektroniczną na adres e-mail Klienta.
- 5) W przypadku odstąpienia od umowy umowę uważa się za niewartą.
- 6) W przypadku odstąpienia od umowy, w ramach której Konsument dokonał płatności, Konsument otrzyma zwrot należności z tytułu zawartej umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Zortrax został poinformowany o odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności nastąpi w ten sam sposób w jaki Zortrax otrzymał płatność w ramach pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyrazi zgodę na inną formę zwrotu płatności; w żadnym wypadku Konsument nie poniesie opłat z tytułu zwrotu wykonanej płatności.
- 7) Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonywanie usługi rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Konsument zobowiązany jest do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionego w umowie wynagrodzenia. Jeżeli wynagrodzenie jest nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
- 8) Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli Zortrax wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Zortrax utraci prawo odstąpienia od umowy.
- 9) Zasady określone w ppkt 1-8 stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej.

**11. Odpowiedzialność Zortrax wobec Konsumenta**

- 1) Zortrax odpowiada wobec Konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest następstwem okoliczności, za które Zortrax odpowiedzialności nie ponosi.

**12. Dane osobowe**

- 1) Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE L 119 z 04.05.2016), dalej RODO, Zortrax informuje, iż Administratorem Danych osobowych podanych w Zgłoszeniu i procesie zawierania umowy jest Zortrax Spółka Akcyjna z siedzibą w Olsztynie (10-409) przy ul. Lubelska 34, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000499608, NIP 524-27 56-595, Nr BDO: 000535813, o kapitale zakładowym w wysokości 11 542 250 zł, opłaconym w całości.
- 2) Kontakt z Administratorem jest możliwy listownie pod adresem: Zortrax S.A. ul. Lubelska 34, 10-409 Olsztyn, mailowo: [office@zortrax.com](mailto:office@zortrax.com) lub telefonicznie: +48 89 672 40 01.
- 3) Administrator przetwarza Dane osobowe, w tym dane: Klienta będącego osobą fizyczną (imię i nazwisko, adres zamieszkania lub siedziby, adres e-mail, numer telefonu, dane niezbędne do wystawienia faktury), imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookies lub innych podobnych technologii), w poniższych celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:
  - a) w celu zawarcia i realizacji jednej z umów, której stroną jest Klient, w tym świadczenia usług, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
  - b) w celu udzielenia odpowiedzi na zapytania kierowane do Zortrax, rozpatrzenia reklamacji Klienta, tj. na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na obsłudze zapytań, zgłoszeń i reklamacji, w tym udzielenia na nie odpowiedzi (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
  - c) w celu realizacji obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, przepisów podatkowych i zakresu rachunkowości, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO – przetwarzanie danych odbywa się ze względu na konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze,
  - d) w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na ochronie jego praw (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 4) Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, w tym podwykonawcom oraz podmiotom świadczącym usługi na rzecz Administratora (m.in. usługi IT i wsparcia technicznego), podmiotom zajmującym się hostingiem (przechowywaniem) oraz podmiotom świadczącym usługi księgowe i prawne. Dane osobowe mogą być udostępniane przez Administratora innym podmiotom upoważnionym do uzyskania informacji na podstawie przepisów prawa, które zgłaszają żądanie udzielenia takich informacji oparte na odpowiedniej podstawie prawnej.
- 5) Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, wymienionych w ppkt. 3, w zależności od podstawy prawnej przetwarzania. W związku z powyższym Dane osobowe przetwarzane będą przez okres obowiązywania umowy z Klientem lub zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych w przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania danych jest uzasadniony interes Administratora. Okres przetwarzania danych może być



przedłużony w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed nimi, a po tym czasie także w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa.

- 6) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji wyżej wskazanych celów, w tym zawarcia umowy i świadczenia usług. Konsekwencją niepodania Danych osobowych przez Klienta będzie brak możliwości zawarcia umowy.
- 7) W związku z przetwarzaniem Danych osobowych przez Administratora Klienta ma prawo:
  - a) żądać dostępu do treści swoich Danych osobowych (w granicach i na zasadach określonych w art. 15 RODO);
  - b) żądać sprostowania swoich Danych osobowych, które są nieprawidłowe jak również uzupełniania niekompletnych danych osobowych (w granicach i na zasadach określonych w art. 16 RODO);
  - c) żądać usunięcia swoich Danych osobowych - „prawo do bycia zapomnianym” (w granicach i na zasadach określonych w art. 17 RODO);
  - d) żądać ograniczenia przetwarzania swoich Danych osobowych (w granicach określonych w art. 18 RODO);
  - e) żądać przeniesienia swoich Danych osobowych (w granicach określonych w art. 20 RODO);
  - f) wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Danych osobowych w celach związanych z realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora (w granicach określonych w art. 21 RODO);
- 8) W przypadku uznania przez Klienta, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa, Klient ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, w szczególności w państwie członkowskim swojego zwykłego pobytu, swojego miejsca pracy lub miejsca popełnienia domniemanego naruszenia.
- 9) Jeżeli przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie udzielonej przez Klienta zgody na przetwarzanie danych osobowych Klient ma prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, iż wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
- 10) Administrator nie zamierza przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, jednakże sytuacja taka może się zdarzyć. Jeżeli Administrator będzie musiał przekazać Dane osobowe do podmiotów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego (zwanego dalej: „EOG”), wówczas dopilnuje, aby istniały specjalne zabezpieczenia i aby zapewniony został odpowiedni poziom ochrony danych. Administrator informuje, że korzysta z usług podmiotów trzecich, które pomagają dostarczać mu określone rozwiązania związane z jego usługami, np. hosting (przechowywanie danych), realizacja płatności. Dostawcy takich usług mogą mieć swoją siedzibę zarówno na terenie EOG, jak i poza tym obszarem, w tym na terenie Stanów Zjednoczonych. W sytuacjach, gdy Dane osobowe będą przekazywane poza „EOG”, Administrator gwarantuje, że zapewniony będzie odpowiedni poziom ochrony poprzez wprowadzenie co najmniej jednego z poniższych zabezpieczeń:
  - a. przekazywane Danych osobowych będzie następowało tylko do państw, które Komisja Europejska uznała za zapewniające odpowiedni poziom ochrony danych osobowych;
  - b. w umowach z dostawcami usług stosowane będą standardowe klauzule umowne wydane przez Komisję Europejską, które zapewniają Danym osobowym taką samą ochronę, jaka przysługuje im w Unii Europejskiej;
  - c. jeśli dostawcy usług mają swoją siedzibę w Stanach Zjednoczonych Ameryki, Administrator będzie przekazywać im dane wówczas, gdy zostali objęci programem Privacy Shield, który zobowiązuje ich do zapewnienia podobnej ochrony w odniesieniu do danych przekazywanych pomiędzy Europą i Stanami Zjednoczonymi.

- 11) W razie przekazania danych osobowych poza EOG Klient może zażądać od Administratora dalszych informacji o stosowanych zabezpieczeniach w tym zakresie, uzyskać kopię tych zabezpieczeń oraz informację o miejscu ich udostępnienia kontaktując się z Administratorem w sposób wskazany w niniejszej informacji.
- 12) Dane osobowe Klienta nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

### **13. Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur - Konsument**

- 1) Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
- 2) Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php)

- 3) Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2020 r. poz. 1706), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą,
  - b) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2020 r. poz. 1706), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.
  - c) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
- 4) Konsument, w celu polubownego rozwiązywania sporów, może również skorzystać z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **14. Zmiana regulaminu**

- 1.) Zmiana niniejszego Regulaminu może nastąpić w każdym czasie i w dowolnym zakresie, z ważnych przyczyn, do których należą m.in.:
  - a) zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną przez Zortrax, w tym wprowadzenie nowych usług;
  - b) zmiana warunków lub procesu zawierania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną przez Zortrax;
  - c) poprawa obsługi Klientów, w tym przeciwdziałanie nadużyciom;

- d) zmiana danych Zortrax, w szczególności nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych, zamieszczonych linków lub danych teleadresowych wskazanych w Regulaminie;
  - e) potrzeba usunięcia z treści Regulaminu ewentualnych błędów, omyłek pisarskich lub niejasności;
  - f) konieczność dostosowania postanowień Regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na świadczenie usług przez Zortrax;
  - g) wprowadzenie nowych regulacji lub konieczność aktualizacji Regulaminu spowodowana zaprzestaniem świadczenia określonych usług przez Zortrax;
- 2.) Zmiany Regulaminu obowiązują z dniem ich opublikowania na stronie [zortrax.com](https://zortrax.com), przy czym wprowadzone zmiany Regulaminu nie dotyczą Klientów, którzy przed dniem wejścia ich w życie otrzymali co najmniej potwierdzenie dokonania Zgłoszenia.

## 15. Postanowienia końcowe

- 1.) Niniejszy Regulamin dostępny jest w wersji polskiej oraz w wersji angielskiej pod następującym adresem internetowym: <https://support.zortrax.com/support-form/> w formie umożliwiającej ich pobranie i utrwalenie.
- 2.) Umowy z Zortrax zawierane są w języku polskim lub angielskim.
- 3.) Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia: 01.07.2021 r.

Akceptuję pod względem formalno-prawnym:

### Wzór formularza odstąpienia od umowy

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

**Adresat:**

**Zortrax S.A. z siedzibą w Olsztynie, ul. Lubelska 34, 10-409 Olsztyn,**

**adres e-mail: [support@zortrax.com](mailto:support@zortrax.com),**

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

..... - zawartej w dniu .....

Dane Konsumenta odstępującego od umowy:

|                                                                                     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Imię i nazwisko Konsumenta                                                          |  |
| Adres Konsumenta<br>(ulica, numer domu i mieszkania<br>Kod pocztowy i miasto, kraj) |  |
| Adres e-mail do kontaktu                                                            |  |

DATA:

PODPIS (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

.....

.....

(\*) – niepotrzebne skreślić